

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KEADILAN ORGANISASIONAL  
TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN  
MEDIASI KEPERCAYAAN PADA PELANGGAN  
HYPERMART DI ROYAL PLAZA SURABAYA**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Studi Sarjana Manajemen



Oleh :

**FIFI ASSIFATUR ROCHMAH**  
**NIM : 2012210173**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**S U R A B A Y A**  
**2016**

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KEADILAN ORGANISASIONAL TERHADAP  
CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN PADA  
PELANGGAN HYPERMART DI ROYAL PLAZA SURABAYA**



**(Dra. Tjahjani Prawitowati, Psi., MM.)**



# S K R I P S I

## PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KEADILAN ORGANISASIONAL TERHADAP *CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN PADA PELANGGAN HYPERMART DI ROYAL PLAZA SURABAYA

Disusun oleh

**FIFI ASSIFATUR ROCHMAH**

**2012210173**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 23 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani.Psi.,M.M. ....

Sekretaris : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. ....

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. ....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fifi Assifatur Rochmah  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 17 April 1994  
N.I.M : 2012210173  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Dimensi-Dimensi Keadilan Organisasional  
Terhadap *Customer Citizenship Behavior* Dengan Mediasi  
Kepercayaan Pada Pelanggan Hypermart di Royal Plaza  
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 26 - 04 - 2016

Tanggal: 26 - 4 - 2016



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)



(Dra. Tjahjani Prawitowati, Psi., MM.)

## MOTTO

*Sekalipun ladangmu berkarang, teruskan mencangkul. Yakinlah kelak emas yang kau pikul. “Fainna ma’al ‘usri yusra : Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan”*

*Khairunnas anfa’uhum linnas : Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat banyak terhadap manusia lainnya.*

*Tetap Semangat, Berusaha dan Berdo’a ☺*



## KATA PERSEMBAHAN



Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?

(Qs. Ar – Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(Qs. Al – Mujadilah 11)

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu Allah yang Maha Agung, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-Fatihah, shalawat serta do'a dalam syukur yang tiada terkira, terima kasih untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tercinta, yang tidak pernah berhenti mendo'akan, memberi semangat, nasihat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan sampai kapanpun hingga Fifi bisa kuat dan ikhlas menghadapi berbagai rintangan, Ibu rela tiap malam nungguin Fifi ngerjakan skripsi dan Bapak selalu mengajak qiyamul lail \*love you Pak Bu". Bapak Ibu anak perempuanmu satu-satunya ini akhirnya bisa menyelesaikan S1 selama 3,5 tahun dengan nilai yang memuaskan seperti yang njenengan harapkan, dengan syarat utama tidak boleh pacaran yaa tapi naksir boleh kan.. biar semangat ^ \_ ^

Kepada kakak tercinta aa' ochib terima kasih selalu nyemangatin sampai waktu sidang rela ambil cuti cuman buat nganterin adek sidang skripsi, nungguin sampe kelaparan (adek keasyikan foto2, maafkeun hihi), yang memotivasi "dek kuliah yang benar, gak usah pacaran dulu, cari teman yang sholihah bla bla blaa". Alhamdulillah adekmu sudah menepati janjinya dan bentar lagi wisuda haha. Makasi juga a' atas uang saku tiap bulannya : \*❤️

"Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain". "Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik".

Terima kasih kuucapkan kepada teman sejawat saudara seperjuangan dan yang sekarang masih proses skripsi :

- 1) Buat umik (Dini) makasi atas semangat, kesabaranmu, nasehatmu dan kekonyolanmu selama dibangku kuliah. Makasi pinjaman laptop dan wifi gratis buat cari jurnal. Tanpamu bagaikan yakult tanpa risoles wkwkk. Semangato ngerjain skripsimu, goodluck mik!! :\* ❤️
- 2) Buat beb (Irfa) cuek dan jutekmu mengalihkan duniaku haha. Thank you so much sudah antar jemput yang hampir tiap hari kecuali pas jadwal kuliah beda, yang selalu nemenin sampek kelaperan (langganan c'bezt :D), ndengerin berbagai curhatan dan sometimes rumpik. Tanpamu bagaikan nasi uduk tanpa santan wkwkk :\* ❤️
- 3) Buat sahabatku SMP geng D'Rainbow Snupi (Novi) dan Bebi (Nindi) terima kasih banyak dukungan dan semangat yang diberikan hingga saat ini. "If a friendship lasts longer than 7 years, psychologists say it will last a lifetime" ☺️ ❤️
- 4) Buat Sanggar, Ainan dan Ro'ul terima kasih atas semangat yang diberikan dan kenangan indah tak terlupakan di konsentrasi pemasaran dan proses skripsi :\* ❤️
- 5) Buat Organisasiku Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen terima kasih sudah memberikan segudang pengalaman, ilmu dan kenangan yang tak pernah terlupakan serta buat para pengurus HMJM 1314 (Bpk Putu, Eriek si comel, mas Ho si eksotis (mas Andi), emak (mbak Mayank), Celine si detektif, mbok ginuk (Herliana/Heng), Boci (Arrizky), Tince (Atikah), Mas Fajar, Siska, bangbingbung (Adi), Nian, Ajeng, mbak Ruri, Azizah, Margaret) see you on top guys!! \*missedall
- 5) Buat grup "Pencitraan" beranggotakan Pita (Ketua), Wulan, Dwi, dan Fifi. Grup yang isinya jomblovers shalihat, grup penuh canda tawa dan curhatan keluh kesah proses mengerjakan skripsi sampai bahas yang gak penting "nanti siapa duluan yang menikah, wkwkk" (maaf Bu Yani anak bimbing ibuk ini banyak yang baper terutama si Pita :D). Terima kasih banyak loh rek kenangan selama satu semester ini, yeay! Akhirnya kita lulus dan wisuda bareng {}
- 6) Teruntuk Komunitas Hidroponik Surabaya tercinta, Pak Riyan, Pak Nur, Mam Fan, Mbak Hanif, Lek Sam, Bang Aidil, Mas Yockie, Lek Mukti, Mbak Lucy dan Mbak Ira yang selalu nasehat dan support "ayo Pik semangat ngerjain skripsinya!" beribu terima kasih Fifi ucapkan, tanpa kalian mungkin skripsi ini tidak terselesaikan. Meskipun job sosialisasi full, Alhamdulillah semua tetap kompak mengemban amanah dan tanggungjawab melayani masyarakat dengan sepenuh hati.



- 7) Buat ibuk jus maturnuwun sudah diperhatikan, selalu kasih semangat, nanyain berkali-kali “kak sudah acc belum, bla blaa”, kasih nasehat dan ngajak untuk istiqomah shalat berjama’ah tiap shalat di masjid kampus. Love you bukk :\*

Special buat seseorang !!

Buat seseorang yang mampu membuat saya jatuh hati dari semester 3 hingga perasaan tersebut saya manfaatkan dengan positif untuk memperbaiki diri lebih baik, serta penyemangat terutama saat proses skripsi, yang selama kuliah hanya bisa say “hai” dan melihat dari kejauhan. Yang bakal dikangenin adalah saat bertemu hampir tiap hari di masjid saat adzan berkumandang. Saya yakin jika memang berjodoh pasti suatu saat Allah pertemukan di waktu yang tepat “ wanita-wanita yang keji adalah untuk laki-laki yang keji dan laki-laki yang keji adalah untuk wanita-wanita yang keji (pula), dan wanita-wanita yang baik adalah untuk laki-laki yang baik dan laki-laki yang baik adalah untuk wanita-wanita yang baik (pula) (Qs. An-Nur :26).

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdo’a untuk menggapainya. Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi, gagal bangkit lagi.

Never Give Up!

Sampai Allah SWT. berkata “waktunya pulang”



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat & hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Dimensi-Dimensi Keadilan Organisasional Terhadap *Customer Citizenship Behavior* dengan Mediasi Kepercayaan Pada Pelanggan Hypermart di Royal Plaza Surabaya” sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan Strata 1.

Adapun penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE,M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE, MT., selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
3. Ibu Dra. Tjahjani Prawitowati, Psi.,MM. yang telah berperan banyak atas penyelesaian penulisan skripsi ini karena sudah banyak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Dra. Tatik Suryani, P.Si., MM. dan Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku tim penguji yang sudah memberikan saran perbaikan skripsi peneliti.
5. Bapak/Ibu dosen pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada peneliti selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu selesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu, penulis tetap berharap kepada segenap pembaca untuk memberikan masukan baik berupa saran-saran atau kritik yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penelitian berikutnya.

Surabaya, 24 Februari 2015

Penulis

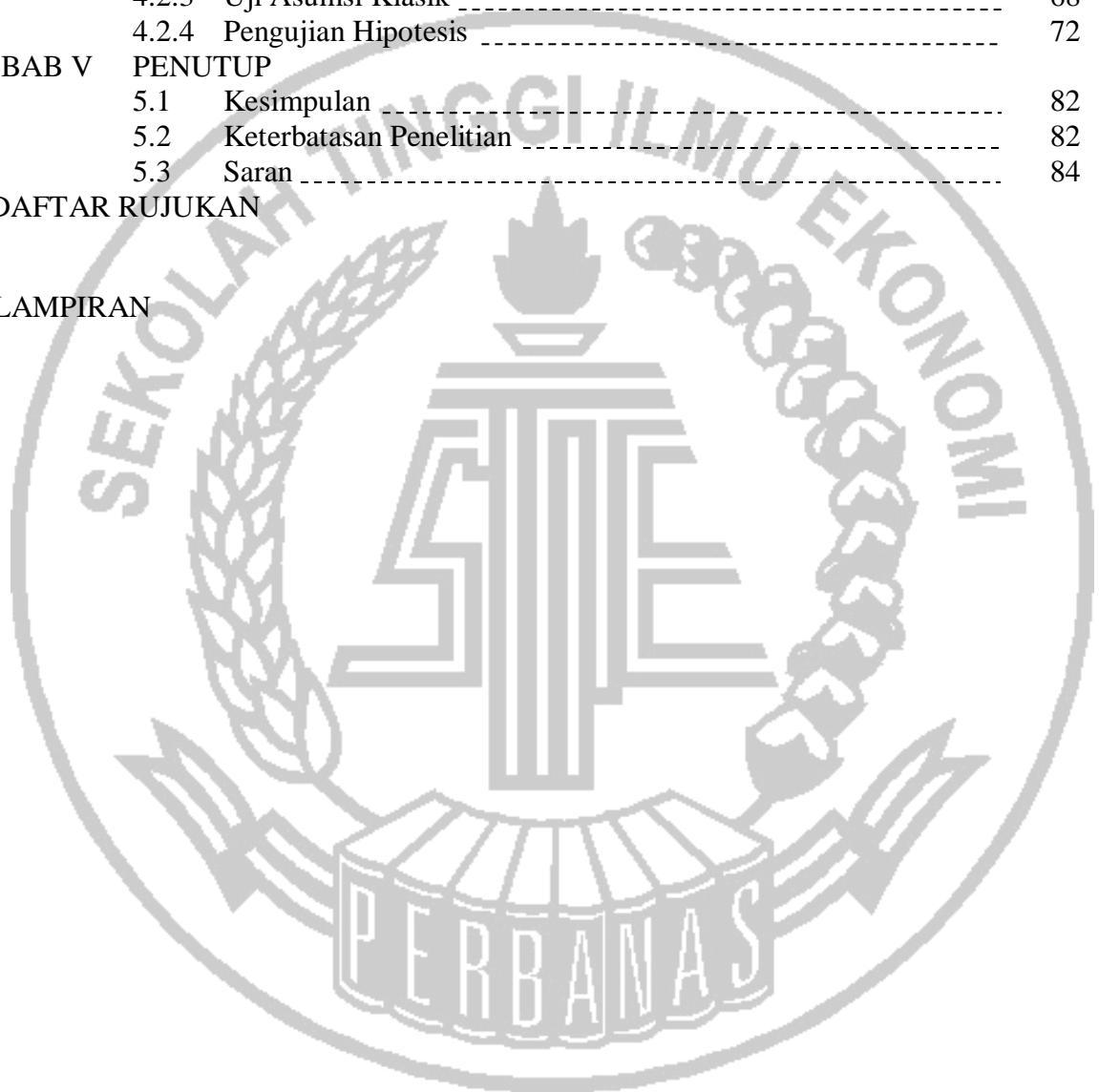


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN KATA PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Proposal Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.1 Eh Di, Chien-Jung Huang, I-Heng Chen dan Te-Cheng Yu (2010) .....	10
2.1.2 Jason A. Colquitt dan Jessica B. Rodell (2011) .....	12
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Keadilan Organisasional .....	15
2.2.2 <i>Customer Citizenship Behavior</i> (CCB) .....	19
2.2.3 Kepercayaan .....	22
2.2.4 Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepercayaan .....	23
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap CCB .....	24
2.2.6 Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap CCB melalui Kepercayaan .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Batasan Penelitian .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.4.1 Definisi Operasional .....	27
3.4.2 Pengukuran Variabel .....	29
3.5 Instrumen Penelitian .....	30
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel .....	32
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	33



3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	34
3.9	Teknik Analisis Data .....	36
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	39
4.2	Analisis Data .....	46
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	46
4.2.2	Analisis Deskriptif .....	52
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	68
4.2.4	Pengujian Hipotesis .....	72
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	82
5.3	Saran .....	84
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

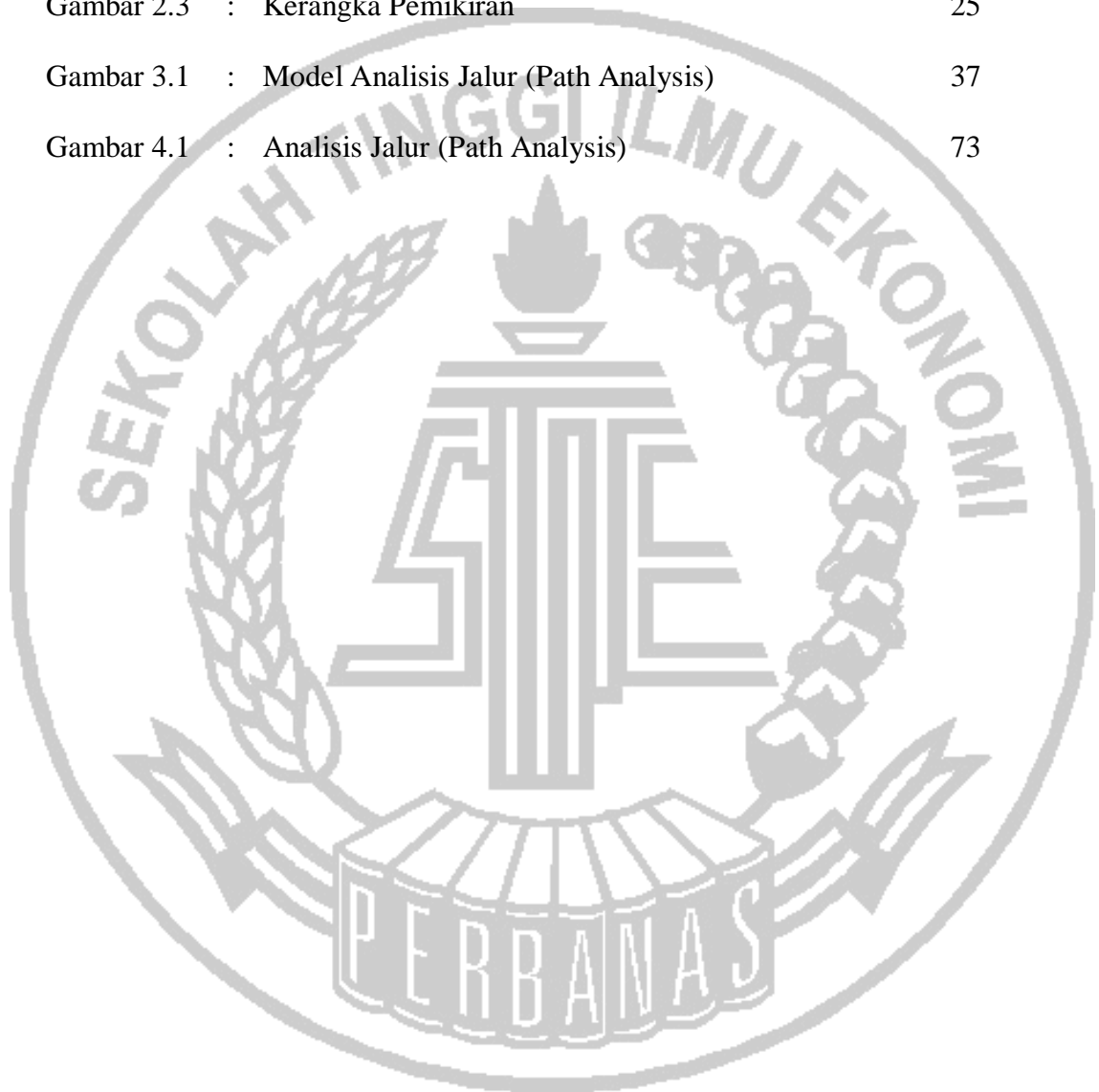
Tabel 1.1	: Data Top Brand Index Kategori Hypermarket	3
Tabel 2.1	: Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	: Interval Kelas	29
Tabel 3.2	: Indikator Kuisisioner	30
Tabel 4.1	: Usia Pelanggan Hypermart Royal Plaza Surabaya	42
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Pelanggan Hypermart Royal Plaza Surabaya	43
Tabel 4.3	: Pekerjaan Pelanggan Hypermart Royal Plaza Surabaya	43
Tabel 4.4	: Pendidikan Terakhir Pelanggan Hypermart Royal Surabaya	44
Tabel 4.5	: Berapa Kali Berbelanja Dalam 6 Bulan Terakhir	44
Tabel 4.6	: Memiliki Hicard	45
Tabel 4.7	: Selalu Belanja Di Hypermart Royal Plaza Surabaya	45
Tabel 4.8	: Kelas Interval	52
Tabel 4.9	: Uji Validitas Sampel Kecil	47
Tabel 4.10	: Uji Reliabilitas Sampel Kecil	48
Tabel 4.11	: Uji Validitas Sampel Kecil Setelah Menghapus Item	49
Tabel 4.12	: Uji Reliabilitas Sampel Kecil Setelah Menghapus Item	49
Tabel 4.13	: Uji Validitas Sampel Besar	49

Tabel 4.14	: Uji Reliabilitas Sampel Besar	50
Tabel 4.15	: Uji Validitas Sampel Besar Setelah Menghapus Item	51
Tabel 4.16	: Uji Reliabilitas Sampel Besar Setelah Menghapus Item	51
Tabel 4.17	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keadilan Distributif	53
Tabel 4.18	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keadilan Prosedural	55
Tabel 4.19	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keadilan Interaktif	57
Tabel 4.20	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	59
Tabel 4.21	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Citizenship Behavior</i>	62
Tabel 4.22	: Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.23	: Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.24	: Pengambilan Keputusan Uji Dw	70
Tabel 4.25	: Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.26	: Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (Variabel KD, KP, KI)	72
Tabel 4.27	: Koefisien Analisis Jalur	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Peneliti 1	11
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Peneliti 2	13
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1	: Model Analisis Jalur (Path Analysis)	37
Gambar 4.1	: Analisis Jalur (Path Analysis)	73



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Tabulasi Sampel Kecil
2. Lampiran 2 : Tabulasi Sampel Besar
3. Lampiran 3 : Analisis Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
4. Lampiran 4 : Analisis Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
5. Lampiran 5 : Analisis Deskriptif
6. Lampiran 6 : Analisis Asumsi Klasik
7. Lampiran 7 : Analisis Jalur
8. Lampiran 8 : Kuesioner Sampel Kecil dan Sampel Besar
9. Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL JUSTICE DIMENSIONS OF THE  
CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOUR WITH TRUST MEDIATION  
ON CUSTOMER HYPERMART ROYAL PLAZA SURABAYA**

**ABSTRACT**

**Fifi Assifatur Rochmah**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email : [2012210173@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210173@students.perbanas.ac.id)**

*This study discusses the effect of organizational justice (OJ) dimensions of customer citizenship behavior (CCB) with trust as a mediation variable on customer Hypermart in Royal Plaza Surabaya.*

*Retail growth in Indonesian has increased and it influenced the intensity of market competition. Every retailer should implement justice for retail customers in order to see whether customers have a CCB or not. When a customer has a CCB then the customer high loyalty towards retail. Sample characteristics are the customer's Hypermart Royal Plaza Surabaya who shopping at least three times in the last six months, have hicard, always shopping in Hypermart Royal Plaza Surabaya with age minimum 19 year and Indonesian citizens. The analysis technique used is Path Analysis. The result of this research is that (1)Distributive justice positive not significant influences the CCB with trust as a mediation variable (2)Prosedural justice positive not significant influences the CCB with trust as a mediation variable (3)Interactive justice positive not significant influences the CCB with trust as a mediation variable. The simultaneous analysis of the three independent variables also showed that they not significantly influence the CCB with trust as a mediation variable on customer Hypermart Royal Plaza Surabaya and mediation variable also showed is that trust not mediation between dimensions OJ of CCB. The management of Hypermart Royal Plaza Surabaya should maintain about OJ before making decisions for customer.*

**Keyword :Distributive Justice, Prosedural Justice, Interactive Justice, Trust and Customer Citizenship Behavior**